

## **ABSTRACT**

### **Administration Service reform of prospective pilgrims (Research Ministry of Religion Tanggamus Regency)**

**By**

**DENI SAPUTRA**

This research supposed to analyze any form of reformation implementation, any pro factors that make happened reformation implementation service hajj rites, how application of reformation implementation services that happened in Ministry of Religion Tanggamus Regency, and any achievement and obstacles on application reformation implementation service in Ministry of Religion Tanggamus Regency, method that used in this research is qualitative approach. Collecting technic that used are interview, observation, documentation, and literature study.

As for there are several results from reformation implementation service hajj rites research that Ministry of Religion does. And list of change are, change the procedure registration, the personnel, the financial transparency hajj rites, the information hajj rites, and design of the procurement passport. The growth of the reform services influenced by domestic factors and the international. Implementation of reform of service provided by the ministry of religion Tanggamus Regency seen from four indicators, only one indicators has a positive impact that is administrative efficiency while the other three indicators have not been applied optimally namely the removal of weakness disease administration, recognition and enforcement of merit system and changing the administration system accordance with the complaints are not applied optimally. These were done

only for administrative efficiency while the obstacles are lack of supporting access such as access to the internet less and human resources.

**Keywords: Administrative Reform, Hajj Service, Office of Ministry of Religion Tanggamus Regency.**

## **ABSTRAK**

### **REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI (STUDI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS**

**Oleh**

**Deni Saputra**

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk reformasi, faktor pendorong, penerapan reformasi, capaian, serta hambatan dalam penerapan reformasi administrasi pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Penelitian menemukan bentuk reformasi penyelenggaraan pelayanan haji berupa perubahan prosedur pendaftaran haji, bentuk personalia, bentuk transparansi keuangan haji, bentuk informasi haji, serta bentuk pengadaan paspor haji. Faktor pendorong terjadinya reformasi penyelenggaraan pelayanan dipengaruhi oleh faktor domestik dan faktor internasional. Penerapan reformasi penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dapat dilihat dari empat indikator tujuan reformasi administrasi, yaitu: efisiensi administrasi, penghapusan kelemahan penyakit administrasi, pengenalan dan penegakan sistem informasi dan merubah sistem administrasi sesuai dengan keluhan masyarakat. Berdasarkan indikator tersebut menunjukkan bahwa reformasi penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Tanggamus belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dikarenakan dari empat indikator, tiga indikator diantaranya belum diterapkan secara optimal. Sedangkan capaian yang berhasil dilakukan hanya berupa efisiensi administrasi dan hambatannya yaitu kurangnya akses pendukung seperti akses internet yang kurang dan sumber daya manusia yang ada.

**Kata Kunci : Reformasi Administrasi, Pelayanan Haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kabupaten Tanggamus.**